

## REGOLAMENTO

### degli operatori/trici, soci dipendenti e dipendenti della cooperativa sociale CALL

#### Obiettivi comuni

Il comportamento di ogni collaboratore di „ CALL „, deve essere improntato a criteri di correttezza, professionalità e lealtà nei confronti della cooperativa, dei colleghi, delle persone assistite.

L'obiettivo di „ CALL „, è la realizzazione di una sintesi programmatica ed operativa che tuteli tutte le parti coinvolte nel progetto, dando voce alle istanze comuni. Questo significa raccogliere le esigenze delle persone da assistere, delle loro famiglie e delle operatrici/ori, e cercare di dare ad ognuno, per quanto possibile, risposte adeguate e concrete. Significa, nei limiti del possibile, garantire alle famiglie 'standard' seri di assistenza e interventi individualizzati, porre la persona in stato di difficoltà al centro della pianificazione del lavoro, offrire 'reti' e sinergie che siano di sostegno globale alle famiglie, garantire a tutti i collaboratori/trici contratti regolari, formazione, in un quadro di diritti e doveri teso all'autorealizzazione e alla gratificazione personale nel proprio ruolo.

Ogni socio, operatore, dipendente e collaboratore è quindi parimenti responsabile del raggiungimento di questi basilari obiettivi di garanzia e di tutela del benessere delle persone assistite, dei loro familiari, degli stessi operatori/trici.

#### Principi di lealtà e di non-concorrenza

Il personale dipendente è tenuto altresì a salvaguardare l'immagine di „ CALL „, , dando il buon esempio a livello personale ed evitando ogni atteggiamento sleale nei confronti della cooperativa.

E' fatto divieto di collaborare ad iniziative nelle quali si possa ravvisare un'ipotesi di concorrenza con l'attività di „ CALL „, , o di promuoverle. Ogni attività dell'operatrice/ore estranea al lavoro della cooperativa (ma legata agli stessi ambiti di intervento) deve essere comunicata alla cooperativa – per mezzo dei coordinatori - e approvata, se compatibile o realizzata all'interno di sinergie promosse dal Consiglio di amministrazione.

Il personale è tenuto a:

- non fornire recapiti privati all'assistito o alla sua famiglia; il riferimento per tutti è la coordinatrice/ore
- non accettare richieste di collaborazioni a titolo privato da parte degli assistiti e/o delle loro famiglie
- garantire la massima riservatezza riguardo ai nomi, alle condizioni e comunque al 'privato' della persona assistita e della sua famiglia, e a qualsiasi informazione di carattere privato di cui l'assistente possa venire a conoscenza
- non accettare regali o altre offerte, di qualsiasi valore, dalle persone assistite (a meno di un'espressa richiesta in tal senso della famiglia alla cooperativa, e sempre limitatamente a

piccole cose)

- non recarsi mai a casa degli assistiti con persone estranee al lavoro di cura
- non richiedere in prestito o in regalo denaro o qualsiasi altra cosa alla persona assistita e alla sua famiglia

## **Comunicazione esterna**

Ogni forma di comunicazione verso l'esterno – partecipazione a eventi pubblici, prese di posizione su temi quotidiani o problemi, comunicati stampa, interviste ecc. - è gestita dal CdA di „ CALL „, che valuterà volta per volta le eventuali richieste in tal senso delle operatrici/ori. Soltanto il Consiglio di amministrazione e le persone da esso autorizzate possono parlare in nome e per conto della cooperativa.

## **Turnazioni e compensazioni**

Gli 'standard' di qualità degli interventi di „ CALL „ prevedono l'offerta di un' assistenza domiciliare strutturata in modo integrato e continuativo, ove necessario 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. L'operatore/trice è a conoscenza – in termini generali - di queste esigenze di assistenza che vanno applicate in base a criteri di sostenibilità nei confronti del personale tutto e che vanno concordate, nel rispetto del CCNL adottato (cooperazione sociale) al momento dell'assunzione.

La cooperativa, per mezzo dei coordinatori, ove e se possibile – ferma restando l'articolazione “di base” del lavoro su 5 giorni settimanali – verrà incontro alle esigenze degli operatori/trici, ai quali viene richiesta la flessibilità necessaria affinché i turni festivi, semi-festivi o notturni, possano venir suddivisi fra tutti, con criteri di equità.

E' previsto il riconoscimento, in termini economici in base al CCNL, dei turni e delle presenze nei giorni di sabato e domenica e nei giorni festivi riconosciuti dalla legge. Le compensazioni in questo ambito vengono aggiornate e ridefinite annualmente, sempre secondo il contratto collettivo di riferimento.

## **Turni - programmazione mensile**

Il tabellone con l'organizzazione mensile dei turni di lavoro è esposto e consultabile presso la sede di „ CALL „, in via Leopardi, 12 a Merano, dal giorno 1 di ogni mese di riferimento. Prima della fine di ogni mese, viene messo a disposizione dell'operatore/trice, presso la sede della cooperativa, lo schema dei turni personali per il mese successivo.

Eventuali variazioni nei turni verranno comunicate dai coordinatori agli operatori/trici in tempo reale con un SMS, una mail o una telefonata, con richiesta di conferma immediata.

## **Organizzazione interna e coordinamento**

I coordinatori sono responsabili dell'organizzazione del lavoro e dei rapporti con gli utenti. L'operatrice/ore deve rispettare le indicazioni dei coordinatori in ogni ambito del lavoro e

dell'assistenza, e confrontarsi con loro su qualsiasi cambiamento della situazione assistenziale. Ugualmente le famiglie devono far riferimento direttamente alla cooperativa – per mezzo dei coordinatori - per ogni richiesta, problema o necessità di modifica dell'orario e/o della tipologia di assistenza.

L'operatrice/ore deve avvisare direttamente e immediatamente l'assistito della propria assenza solo nel caso di una situazione di emergenza personale (malattia improvvisa o altro accadimento) quando la cooperativa non sia raggiungibile in tempo utile.

( Numeri telefonici: 347 5687945 e 339 4958270 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 19 ; reperibilità su cellulare sabato e domenica ore 8 – 11 e ore 17 - 19 ) .

Il personale dipendente è sempre tenuto a:

- comunicare e concordare con la cooperativa – per mezzo dei coordinatori - le assenze quali le ferie, i permessi previsti dal CCNL, la richiesta di uno o più giorni liberi, le necessità di carattere sanitario preventivabili (visite mediche ecc.), con un ragionevole anticipo **secondo regolamento e su apposito modulo**
- concordare con i coordinatori le eventuali ore di lavoro straordinario e le ore a modalità di recupero (ove previste)

## Assunzione

Prima di prendere servizio il lavoratore deve esibire e rilasciare i documenti che le vigenti disposizioni di legge e contrattuali prescrivono.

É tenuto inoltre a fornire le notizie che gli saranno richieste riguardanti le sue generalità e la composizione della sua famiglia, solo ai fini del corretto adempimento degli obblighi lavorativi, fiscali e contributivi.

Ogni mutamento sopravvenuto deve essere comunicato al datore di lavoro, per iscritto. In particolare devono essere comunicati:

- i cambiamenti di abitazione, sia durante il servizio che durante le assenze;
- ogni mutamento nello stato di famiglia che comporti modifiche nella misura degli assegni familiari o di altre competenze.

Il datore di lavoro declina ogni responsabilità in caso di dichiarazioni omesse o inesatte.

## **Orario di lavoro e spostamenti.**

Dell'orario di lavoro previsto dal CCNL e concordato fra la lavoratrice/ore e la cooperativa – considerata la struttura dei percorsi di assistenza domiciliare – fanno parte anche gli spostamenti fra i luoghi nei quali vengono prestate le diverse assistenze.

Vengono calcolati nel normale orario di lavoro quotidiano tutti gli spostamenti effettuati dalla conclusione della 1. assistenza all'inizio dell'ultima assistenza della mattina e tutti gli spostamenti effettuati dalla conclusione della 1. assistenza all'inizio dell'ultima assistenza del pomeriggio.

Come per ogni lavoratore, non rientrano nell'orario di lavoro gli spostamenti necessari al raggiungimento del luogo di lavoro (in questo caso, la 1. assistenza del mattino e/o del pomeriggio) e relativi al termine degli interventi programmati al mattino e al pomeriggio.

La timbratura sul 'badge' , lasciato in affidamento ad ogni singola persona assistita, va effettuata dall'operatrice/ore al momento dell'ingresso nel domicilio dell'utente e al momento dell'uscita dallo stesso.

### **Irreperibilità dell'assistito.**

Nel caso la persona assistita non apra la porta all'assistente all'ora prestabilita, l'operatrice/ore suonerà il campanello diverse volte per un tempo stabilito di 10 minuti, dopo di che avviserà subito la cooperativa che, per mezzo dei coordinatori, cercherà di reperire la persona di riferimento e valuterà, se lo riterrà opportuno, l'attivazione di una richiesta di emergenza.

### **Straordinari**

Le mansioni di ciascun lavoratore debbono essere svolte durante il normale orario di lavoro fissato dal CCNL.

Eventuali ore di lavoro straordinario possono essere richieste dalla cooperativa in caso di necessità e vanno concordate con i coordinatori. Modalità del lavoro straordinario e relativi riconoscimenti di carattere economico vengono applicati nel rispetto del CCNL di riferimento

### **Determinazione del periodo di ferie e/o permessi.**

La determinazione del periodo di ferie deve avvenire in accordo con la cooperativa – per mezzo dei coordinatori - ed a seguito di autorizzazione, con un adeguato anticipo, secondo le seguenti modalità :

- Il periodo **di ferie** estive, viene goduto solitamente nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 30 settembre. Le richieste dei dipendenti dovranno pervenire, entro il 31 marzo di ogni anno; quelle relative al periodo compreso tra il 7 dicembre e il 7 gennaio, devono essere presentate entro il 20 novembre di ogni anno, compilando in ogni sua parte l'apposito modulo „ Richiesta ferie e permessi”.
- Nel rispetto del principio di irrinunciabilità delle ferie previsto dalla legge, la parte eventualmente non utilizzata nell'anno di riferimento/lavoro va goduta entro un

periodo determinato dell'anno successivo (CCNL di riferimento) . Le rimanenti ferie possono essere richieste, compilando il modulo „ Richiesta ferie/permessi”, in qualunque altro momento dell'anno, entro e non oltre il giorno 20 del mese precedente e saranno valutate in base alle esigenze di servizio.

- Per quanto riguarda le richieste ed autorizzazioni dei permessi, si segue il medesimo iter di cui sopra. Le richieste dovranno essere presentate compilando l'apposito modulo “ Richiesta ferie/permessi” almeno 3 (tre) giorni prima, fatti salvo comprovati motivi di necessità ed urgenza.

### **Malattia, certificazione e termini**

Il certificato di malattia rilasciato dal proprio medico curante o dall' eventuale servizio di pronto soccorso del presidio ospedaliero, va trasmesso all'INPS (Corso Libertà nr.1) e alla cooperativa, o tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o personalmente entro 48 ore dall'inizio dell'assenza dal lavoro.

Se la certificazione viene consegnata fuori dal termine di cui sopra, il lavoratore perde la retribuzione corrispondente al periodo intercorrente tra l'inizio dell'assenza e l'invio del certificato stesso. Tale sanzione non si applica nel caso di motivata impossibilità del lavoratore a rispettare i termini previsti.

Il certificato di malattia va presentato alla cooperativa per ogni assenza, anche della durata di un solo giorno.

### **Infortunio**

Il lavoratore è tenuto a dare immediata notizia di qualsiasi infortunio, anche se di lieve entità, alla cooperativa, per mezzo dei coordinatori.

La cooperativa ha l'obbligo di denunciare l'infortunio occorso al lavoratore, con prognosi superiore a tre giorni, entro due giorni (48 ore) all'INAIL. L'inosservanza di tale obbligo determina l'applicazione di sanzioni amministrative.

### **Consegna cedolino paga e accreditamento retribuzione**

L'accreditamento dello stipendio avviene entro il 15 di ogni mese se giorno lavorativo, altrimenti il primo giorno lavorativo utile con valuta il 15, direttamente sul conto corrente bancario. La consegna del cedolino paga avviene negli stessi giorni del mese, in busta chiusa, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, presso l'ufficio della cooperativa, dove il dipendente firmerà per ricevuta. Ciascun dipendente dovrà provvedere a verificare con i coordinatori le timbrature del mese precedente.

## Assicurazione

Ogni operatrice/ore, oltre a quanto previsto dal CCNL di riferimento, è assicurata/o dalla cooperativa riguardo ai rischi di responsabilità civile nei confronti di terzi.

## Dotazioni

La cooperativa garantisce ad ogni operatrice/ore una dotazione di base – del cui uso e manutenzione ella/egli è responsabile - necessaria allo svolgimento delle mansioni assegnate, a seconda della qualifica e del piano di lavoro individuale, la targhetta di riconoscimento, eventuali mezzi di trasporto (biciclette, biciclette elettriche), guanti, capi di abbigliamento da lavoro, attrezzatura per manicure e pedicure 'estetici' e per la disinfezione.

Il personale dipendente è tenuto a:

- usare e conservare con cura i materiali forniti dalla cooperativa (seguire i protocolli nell'uso e disinfezione delle attrezzature che devono garantire la sicurezza dell'operatrice/ore e dell'assistito; non utilizzare i mezzi di trasporto al di fuori dell'orario di lavoro e dei percorsi più brevi previsti e prevedibili per spostarsi da un assistito all'altro; restituire subito tutti i materiali o parte di essi, quando richiesto)
- comunicare immediatamente ai coordinatori la perdita o i guasti dei materiali in dotazione, e il relativo fabbisogno
- rispettare le indicazioni inerenti l'uso del software assistenziale ('palmarini' – timbratori - in dotazione al personale), rilevare gli orari di entrata e di uscita presso il domicilio di ogni assistito, comunicare immediatamente ai coordinatori l'assenza della persona assistita nell'orario e appuntamento concordato
- adoperarsi in ogni modo per essere di stimolo al mantenimento e alla valorizzazione dell'autonomia, o autonomia residua, della persona assistita
- non accettare richieste di mansioni differenti da quanto stabilito dai coordinatori durante il sopralluogo presso l'abitazione
- non trasportare la persona assistita (se non previsto dall'intervento assistenziale, quindi autorizzato dalla cooperativa, per mezzo dei coordinatori) con mezzi propri o della cooperativa

## Trasferte

Le trasferte ed i relativi rimborsi vengono pianificati e autorizzati dal CdA.

## Negligenze gravi

Le seguenti azioni rappresentano gravi negligenze e sono pertanto sanzionabili:

- abbandonare il posto di lavoro senza un giustificato motivo e senza avvertire i coordinatori
- non comunicare in tempo utile la propria assenza
- non restituire i materiali di proprietà della cooperativa affidati all'operatrice/ore per lo svolgimento delle proprie mansioni
- non essere presenti (senza un giustificato motivo) alle iniziative di formazione
- arrivare in ritardo e/o andare via dal posto di lavoro prima dell'orario previsto
- non rientrare dalle ferie nel giorno concordato (senza un motivo giustificato e documentato)
- svolgere servizi non disciplinati dal contratto in essere con la cooperativa e/o non comunicati alla cooperativa

## **Sanzioni**

Nei casi sopra considerati si applicano le sanzioni previste dal CCNL di riferimento.

## **Attività di formazione**

Il personale dipendente è tenuto alla frequenza dei corsi di formazione promossi e/o sostenuti dalla cooperativa, nell'orario di lavoro o con le altre modalità che saranno concordate fra le parti. I dipendenti hanno facoltà di proporre ai coordinatori altre iniziative, che, se rientranti nell'orario di lavoro, devono venir valutate e approvate dalla cooperativa, entro un numero limitato di ore e con criterio di equità nei confronti di tutte le altre operatrici/ori.

Il presente regolamento con tutte le modifiche è stato approvato all'unanimità dal Consiglio di amministrazione il giorno 02/03/2018.

Per ogni altro argomento o evenienza non riportati nel presente regolamento, si fa riferimento al CCNL di categoria e al Codice civile.

Letto, approvato, sottoscritto

.....

Merano, .....